

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DENGAN MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN KANSEI ENGINEERING BERDASARKAN TWITTER BPN SALATIGA

Juwita Artanti Kusumaningtyas¹, Eko Sedyono²

^{1,2}Universitas Kristen Satya Wacana

Email: ¹mee.juwita@gmail.com, ²ekosed1@yahoo.com

(Naskah masuk: 10 Mei 2017, diterima untuk diterbitkan: 08 Juni 2017)

Abstrak

BPN (Badan Pertanahan Nasional) merupakan instansi pemerintah dengan tugas di bidang pertanahan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015. Salah satu tugas BPN yaitu melaksanakan kebijakan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi tugas pendaftaran dan penetapan hak tanah tertuang dalam salah satunya pelayanan BPN yaitu pembuatan sertifikat tanah. Pemberdayaan masyarakat sendiri dilakukan BPN Salatiga dengan memanfaatkan media sosial *twitter* untuk berbagi informasi kepada masyarakat terkait program kerja dan pelayanan. Melalui *twitter* BPN Salatiga, masyarakat dapat mengetahui pelayanan BPN Salatiga dan menjadi forum diskusi masyarakat dengan pihak BPN, sehingga dapat mengetahui keluhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan BPN Salatiga khususnya mengenai sertifikat tanah. Berdasarkan *tweet* BPN Salatiga ada 20 atribut layanan yang akan diolah dengan metode *Servqual* dan menggunakan metode *Kansei Engineering* untuk melakukan perbaikan. Analisis ini diharapkan dapat memberi pandangan kepada BPN untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sertifikat tanah melalui *twitter* BPN Salatiga. Hasilnya tingkat harapan tertinggi ada pada dimensi *Tangible* (4,50) dan persepsi tertinggi pada dimensi *Reliability* (4,49) dengan 12 *kansei words*.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Servqual, Kansei Engineering, Twitter*

Abstract

BPN (National Land Agency) is a government agency with a task in the field of land in accordance with the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 20 of 2015. One of the duties of BPN is implementing the policy of land titling, land registration, and community empowerment. The function of registration and assignment of land rights is contained in one of the BPN services namely the making of land certificate. Community empowerment itself is done by BPN Salatiga by utilizing social media *twitter* to share information to the community related to work program and service. Through *twitter* BPN Salatiga, the public can know the service of BPN Salatiga and become a forum of community discussions with the BPN, so it can know the complaints and expectations of the community on the service of Salatiga BPN especially regarding the land certificate. Based on Salatiga BPN tweet there are 20 service attributes that will be processed by *Servqual* method and using *Kansei Engineering* method to make improvements. This analysis is expected to give a view to BPN to know the quality of services provided to customers and know customer satisfaction with the service of land certificate through *twitter* BPN Salatiga. The result is the highest expectation level in *Tangible* dimension (4.50) and highest perception on *Reliability* dimension (4.49) with 12 *kansei words*.

Keywords: *Customer Satisfaction, Servqual, Kansei Engineering, Twitter*